网格化管理理论在广电网络运营维护中的应用研究

邓路路
（中视前卫影视传媒有限公司，北京 100020）

摘　要：信息化时代的来临，使得我国的发展不断加快，多媒体等通讯传输技术的发展也逐渐加快。因此，对于传统的通讯传输技术来说，传统的运营模式无法满足当下社会的发展，需要在一定程度下进行创新和完善。本文以网格化管理作为基础理论，应用相应的经管理论对网格化管理做出科学合理的解释，同时对网格化管理的应用进行了深入的研究，为网格化管理在广电网络运营维护中开展的措施以及改善的模式提出相应的对策。

关键词：网格化管理；广电网络；运营维护；应用　　**中图分类号：**TN915　　**文献标识码：**A
文章编号：1671-0134（2022）03-152-03　　DOI：10.19483/j.cnki.11-4653/n.2022.03.048
本文著录格式：邓路路．网格化管理理论在广电网络运营维护中的应用研究 [J]. 中国传媒科技，2022（03）：152-154.

1. 广电网络管理现状

当前广播电视网仍然存在不能够保障好用户的个人利益以及在市场经济中缺乏积极性和主动性等问题。就当下来看，竞争日渐激烈，如果广电企业不能改善和创新，对于内部管理的措施不能够落实，服务质量始终达不到水平，那么在三网融合的背景下，广电企业终究会被世人所遗忘。由此可见，广电网络企业需要在思想上进行转变，与时代共同发展，才能够收获更多的客户，开展更多的业务。广电网络企业应当以服务客户为准则，企业内部的所以网格员应当对服务客户的思想观念进行明确认知，并且需要采取科学合理的管理措施对企业的工作流程以及工作作风进行管理和约束，进一步对广电网络企业的管理效率以及内部管理效能进行加强。[1]

经营管理者的思想意识没有提高，会导致广电网络企业的工作进展受到滞后，企业的经济效益不能得到有效地提高，使得广电网络企业的发展没有明显的进步。广电网络企业的发展与企业的管理机制挂钩，所以经营管理者的思想不顺应时代发展的脚步，会使得广电网络企业的发展受到限制，业务的开展也会迟缓，企业发展速度缓慢，所以，对此必须进行创新和完善。

2. 网格化管理的概念

所谓的网格管理，简单来说就像是现实生活中人们所看到的渔网或者是田字格，而其书面意思就是运用纵线和横线将其在二维平面内表现出一个一个的小方格，一般用在地图的绘制当中。

网格化管理是一种管理方法，因此常常被用在城市的管理当中，根据各个地区分布不同，按照道路为中心将各个区域分成一个一个的小网格，并且每一个小网格都有着专门负责的网格员，网格员可以通过信息化网络管理平台，对城区内的各种资源进行管理和调配，网格内出现的各类事件需要网格员随时都能够知晓，同时能够确保进行合理的管理。[2]

网格化管理在城市管理中获得了巨大的成功，因此可将网格化管理在城市管理当中的优势进行提炼出来并进行广泛推广运用。网格化管理是以信息化平台作为支撑，将划分出来的管理区域或者服务区域按照相关要求划分成一个一个的独立且又有着一定类型的网格，每一个网格都设立相应的网格员，需要在整个网格区域内以及任何时间段内都进行着精准管理的措施。

网格化管理能够实现统一化管理以及快捷的服务。设立的每一个网格都有着相应的管理人员，能够将区域网格的利益与网格员的利益两者之间产生一定的关联，能够让网格员积极主动地对待网格工作。网格化管理能够改变以往的管理模式，让网格员主动地投入到工作中。精细化的管理模式，能够将网格内的所有数据信息进行收集和整合，根据数据信息的变化情况，采取相应的措施来对营销方式进行改善。

3. 划分网格的几种方法

广电网络企业的管理是通过网格化管理而进行的，因此网格化管理需要贯穿广电网络企业所有工作活动的始末。广电网络企业需要制定一套科学合理的规章制度来对广电网络企业的工作人员进行约束和管理，才能够保障好广电网络企业的经济效益。广电网络企业的经营管理者需要对内部制度以及内部理念进行重视和加强，健全完善内部制度，同时将责任落实到位，对工作人员的工作效率以及工作质量进行保障和加强，减少工作中出现的漏洞。[3]

网格员要对数据信息进行处理和分析，因此必须要对网格员的综合素质进行加强和完善。网格员必须满足相关的资质，同时在进行管理工作时，也需要对自身的能力进行加强，增强法律意识和专业知识以及操作技能，并确保广电网络企业的管理工作具有时效性和真实性。

网格员需要具备敏锐的判断力，合理开展业务，同时利用好互联网信息技术，对网格内的潜在客户进行挖掘。

3.1 按业务发展状况

广电网络企业的业务逐渐开展起来，每一个单元格内的客户数量以及需要办理的业务量在日渐增加，所以需要根据网格内业务数量、客户数量的多少来对网格的大小进行调整，以此来适应网格业务量的变化，这能够更有效地为客户提供最为优质的服务。三网融合后，竞争越来越大，同时每一家运营商都在尽可能地将自身的优势发挥出来，以自身的优势来带动业务的开展以及经济的发展。广电网络是以数字电视为基础，同时带动了宽带业务以及互联网业务的实施。因此，在采取了网格化管理的方法后，根据广电网络企业业务开展的情况，对网格大小进行增加或者缩小，以提高在经济市场的竞争能力。[4]

3.2 按产品类型

我国的经济发展和科技发展不断加快，因此，广电网络企业需要进行一定的改变，不仅对广播电视进行营销，应当在此基础上进行创新和完善，向着数字电视的方向发展。同时广电的产品种类也多种多样，包含了高清电视、点播电视等产品。因此，可以根据产品的不同来进行网格的设置，每一个网格都设立一个专业负责的网格员，来对客户进行一对一的优质服务。[5]

3.3 按区域空间

每一个地区内也划分成各个区域，例如城镇、农村以及建筑工地等,这些区域不仅在空间上有着明显的不同，在特征上也有着明显的差异，普遍是按照一些路段来进行分布的。因此，广电网络的管道路径也需要按照街道来进行分布,机房的配置需要根据区域内的建筑物特点来设立。这样一来，广电网络的网格划分就可以进行了，同时网格内的资源分布以及管理就能够照常进行了，网格与网格之间的边界也能够分清楚。在此前提下，可以按照运营区域以及业务开展情况来进行划分，设立一级、二级、三级网格，机房的设立也是按照网格来划分。[6]

根据上述三种划分方法来看，区域空间是最为适合广电网络的，能够更加快捷的开展和实施相关的业务。

4. 实施方法

4.1 粗分网络

依据前端机房覆盖情况，粗分网络，将 12 个分前端机房所覆盖的区域作为一级网格，市区以外的区域则以乡镇作为一级网格。在大网格基础上收集各大网格单元内的相关信息。具体包括以下几点。

一是根据所推出的业务项目不同，客户的接受程度和喜爱程度也大不相同，对每一个网格内开展的业务的情况进行分析，同时要在网格发掘潜在的客户，并对那些长期进行合作的客户提供最优质的服务，进行密切的关注；二是时刻需要对客户的数量以及发掘的潜在客户数量进行分析和处理，关注用户的开机情况以及其他运营商所提供业务的开通情况；三是需要对网细致地划分，根据已经建好的建筑或者在进行建设的建筑物内是否存在机房等情况进行观察和记录；四是需要对机房内的设备以及线路问题进行检查，时刻对机房内的设备进行记录，对出现问题的设备及时进行整修；五，需要对网格内的管道以及管孔的分布情况和使用情况进行登记，相关的电力资源以及电力设施需要及时进行检查，不能够在使用过程中或者规格方面出现问题；六是对光缆的交接箱以及室内的分配箱的分布进行登记，同时需要对其型号和规格进行检查，时刻注意光缆的交接箱以及室内的分配箱的使用情况，出现问题时及时进行整修；七是对现有的网络结构以及光节点等使用情况和分布情况进行登记，并对其进行监察，出现问题后及时进行改善。[7]

4.2 细分网络

在粗分网络的基础上，对网格区域的分布进行细化，以道路或者小区作为基本单位来对网格进行划分，在广电网络企业开展网格化管理之后，能够将资源利用发挥到极致，根据最佳的覆盖方式来进行网格的划分。

其一，对网格进行细分后，每一个单元的机房的配置都需要进行完善，同时需要保证机房能够满足区域内客户的所有需求以及进行业务的开展；其二，在远离用户集中的区域或者中心区域设置远端机房，能够使得管道等施工的成本有所降低；其三，机房的设置过程中会出现诸多的问题，因此在进行机房的设置时，尽可能的将机房的产权也一并购置，避免出现不必要的问题。[8]

5. 实行网格化管理制度

网格进行划分完成后，就要实施科学合理的网格化管理，因此需要设立起每一个网格员。同时，可以根据相关企业的管理模式吸取经验，将区域管理制度运用到网格化管理当中，每一个网格员需要对区域内的所有广电网络业务以及客户的需求进行落实和管理。每一个网格员的职责在于以下几个方面。

一是广电网络的网格员需要做的就是服务客户以及对出现故障的设备进行维护，也需要对所负责的区域内的所有资源进行维护。网格员不仅仅是对网格内出现的问题进行负责和解决，同时前期的网格设立以及网络的铺设工作也需要其参与进来；二是网格化管理当中，网格员需要对客户进行全方位、统一化的优质服务，同时采取一次性到位的工作方式来进行服务，只需要客户向网格员进行反馈出现的问题，不管有多么的复杂，后续的处理工作和维护工作都交由网格员来负责和解决，保障客户的合法权益，同时不需要客户进行多次的催促；三是广电网络企业内部需要对网格员提供强有力的支持，以保证在网格建立初期到业务开通后能够完成各项工作。例如在一个小区内建立新的网格时，公司内部的建设人员需要与网格员一同到网格区域内进行实地观察，同时

建设人员需要和网格员进行合理的交流，来保障管道的建设以及光缆入户等措施的开展，当相关的建设方案制定完成后，就交由建设人员来进行建设，待网格建设完成后，网格员就可以开展工作，发展客户以及推广业务等；四是在采取了网格化管理的方法后，网格员需要对网格内的管道、光缆等设备进行不定期的检查，需要确保网格内的设施能够正常的开展工作，一旦出现问题的情况下，需要及时进行修整，设备出现故障等问题后，需要网格员第一时间进行维护，保障好网络的正常运作；五，网格员的个人信息可以通过告知小区的物业，居委会等相关单位，同时在小区内各处将网格员的信息进行张贴，方便客户对网格员进行咨询或者申报故障。[9]

6. 坚持经营与维护一体的网格化管理

网格员的管理工作，对于广电网络企业来说属于一大难题，也是最难攻克的一项。因此，需要合理地将互联网信息技术运用到网格员的管理工作当中，能够在很大程度对网格员的工作进行监督和审查，同时也极大地调动了网格员的工作积极性和主动性。把所有的网格员都加入到一个固定的系统当中，能够使得管理人员更加简便且严格的要求每一位网格员，同时也能够清楚地看出每一个网格所出现的各项业务和问题，对每一个网格员的工作情况都能够了解和掌握，大大减少了管理所消耗的成本，同时也能够使得管理工作更加的人性化和科学化。

在对网格员薪资待遇的管理进行落实的过程中，要对网格员收入与任务进度、在线用户数、用户流失、新业务发展、客服考核这五个方面着重考量，要确保效益处于首位，按劳分配的原则。这种考核机制会造成收入的差异，但这是一种积极的促进行为，一方面收入落差激发了全体网格员的工作热情，另一方面，企业内能真正形成以改革激活力、严考评促落实、重奖惩促发展的良好格局。[10]

建立基于任务式、工作式和能力式的人力资源组合平台才利于数字化人才队伍的培养。首先，基于数字化的人才分析与基于大数据的人才需求匹配平台来确定团队成员精准式的激励匹配方案，然后明确人才的数字化评价标准，通过数字化衡量、数字化分析、数字化评估、数字化表达等方式客观公平地对数字化人才创造的价值进行评估，其次，基于价值评估的结果在数字化激励平台上寻找对应的激励匹配；最后，基于人才激励大数据及人工智能激励分析系统动态地及时地调整激励方式。

关于网格员的收入管理，传统的考核管理方式是根据业务开展后，客户的人数来进行核算的，但是传统的考核方式无法满足新时期网格员的收入管理，因此在此基础上，以每个网格区域内的存量用户数作为核算标准，同时所开展的业务都需要纳入业绩考核标准内。

结语

广电网络的发展如何能够进行转型和创新，如何能够将发展的空间进行扩大，是当下每一个工作人员需要考虑的问题。在迅速发展的时代背景下，广电网络需要对自身内部的管理进行创新和完善，才能够顺应时代的发展，同时也能让广电网络的发展更加顺畅。媒

参考文献

[1] 李文媛 . 新媒体环境下地方广播电视的转型发展 [J]. 中国广播电视学刊，2021（9）：133-135.

[2] 曾望军 . 论网格化管理理论的发展进路 [J]. 法制与社会，2020（35）：94-98.

[3] 郑军，徐鸿乾，王晨明 . 浅谈广电网络运营公司安全建设的实践与探索 [J]. 广播电视网络，2020（11）：72-75.

[4] 宋云鸿，韦延金，胡正东 . 广电网络工作机制改革发展思路探讨 [J]. 广播电视信息，2020（7）：63-66.

[5] 许忆桐 . 新媒体时代传统广播与新媒体融合发展分析 [J]. 中国传媒科技，2019（8）：50-51.

[6] 魏伟锋 . 新时代背景下广电网络运营管理的创新发展 [J]. 西部广播电视，2020（12）：247-248.

[7] 薛幸花 . 网格化管理在广电网络运营维护中的应用 [J]. 传媒论坛，2018（13）：62+65.

[8] 晏祥寅 . 论广电网络运营维护中网格化管理理论的应用 [J]. 电视指南，2018（6）：213.

[9] 孙国超，罗旭，尹建军 . 网格化管理理论在广电网络运营维护中的应用 [J]. 中国有线电视，2017（1）：87-89.

[10] 孙国超，罗旭 . 应用网格化管理理论进行广电网络运营维护 [J]. 有线电视技术，2016（11）：98-100.

作者简介：邓路路（1986-），女，河南信阳，本科，初级，研究方向：广电应用理论。

（责任编辑：张晓婧）